

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIATURA DE  
ENFERMERÍA

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA QUE BRINDA ATENCIÓN AL PACIENTE QUE  
ACUDE AL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA  
DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE  
LA CIUDAD DE TULCÁN DE  
NOVIEMBRE 2009 A  
AGOSTO DEL 2010.

Autoras:  
Ayala Charfuelan Carmen Patricia  
Zabala Villarreal Ruth Elizabeth

Tutora  
Mgs. Teresa Reyes

Ibarra -2010

## DEDICATORIA

*El presente trabajo fruto del esfuerzo y colaboración de muchas personas, lo dedicamos con mucho cariño a nuestros padres de una manera especial a la Mgs. Teresa Reyes quien nos oriento en nuestro trabajo, a quienes nos brindaron ese apoyo moral y económico en este proceso mediante el cual hemos podido formarnos y capacitarnos para responder de mejor manera a nuestra vocación como enfermeras en el servicio al pueblo.*

## *AGRADECIMIENTO*

*Hacemos extensivo nuestros agradecimientos a todos y cada uno de las personas que de una u otra manera nos brindaron su incondicional apoyo, permitiéndonos llegar a tan deseado y anhelado momento.*

*De manera especial agradecemos a nuestra tutora Mgs. Teresa Reyes quien nos dirigió nuestro trabajo.*

*También queremos agradecer al personal de enfermería del servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila quienes nos colaboraron de manera desinteresada en el trabajo de investigación.*

## **TEMA**

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA QUE BRINDA ATENCIÓN AL PACIENTE QUE  
ACUDE AL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA  
DEL HOSPITAL LUIS G. DÁVILA DE  
LA CIUDAD DE TULCÁN DE  
NOVIEMBRE 2009 A  
AGOSTO DEL 2010.

## **RESUMEN**

El estrés laboral en enfermeras se debe a las características de su actividad, se enfrentan cotidianamente a múltiples situaciones estresantes que demandan en ellas una acción rápida y eficaz, que propicie el menor riesgo para el paciente, familiares y equipo con el cual trabajan. El estrés está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo, en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras como años de servicio, número de hijos estado civil, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería.

## **ABSTRACT**

Work stress in nurses is due to the characteristics of their activity, daily face to many stressful situations that demand in a rapid and effective action, that conducive the lower risk for the patient, family and equipment with which they work. Stress is related with the work, due to nurse spent a lot of time in activities of her work at night times, she has to adapt to another environment that isn't your home, coexists with other people, and make long trips from home to work among others. For that stress affects her physical, physical, psychological and social health, as well as her working performance.

In the hospitable ambit is possible to find a great number of situation that result stressant for nurses as years service, number of children, civil status, and that of not confronting them in an appropriate way they can end up altering their state of health, the hospital adaptation, work performance and labor diseases, which are some of the many problems that are associated with work related stress, and has negative effects on the quality of life of nurses who are reflected in the nursing services.

## **INTRODUCCIÓN**

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional de enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas como úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos. Por lo que podríamos decir que En el servicio de Medicina Interna al encuentran unificadas varias especialidades médicas como son medicina interna, cirugía y traumatología es cuando el personal de salud está atendiendo al paciente es en ese momento cuando el estrés sufrido por alguno del personal, repercute sobre la calidad de atención ya que cada uno de los pacientes necesita una atención integral diferente para una más rápida recuperación.

## **MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

El estudio es no experimental porque no se produce una manipulación o exposición de la influencia del estrés laboral del personal de enfermería para una buena atención y recuperación de los pacientes.

### **Diseño de investigación**

La investigación es descriptiva y transversal ya que nos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta el estrés laboral y sus componentes a demás permiten detallar la influencia que tiene básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos para una buena atención y recuperación de los pacientes en el hospital Luis G. Dávila.

### **Modelo**

El modelo es cualitativo ya que engloba la recopilación de datos descriptivos, y desarrolla un proceso social que es útil para nosotras como medio de investigación y a demás acoge posibles relaciones causales, especialmente en la movilidad social y la adquisición de estatus.

### **Área de estudio**

Hospital Luis G. Dávila servicio de medicina interna ciudad de Tulcán de la provincia de Carchi.

### **Población**

Personal de enfermería, pacientes y familiares del servicio de medicina interna en del hospital Luis G. Dávila de la provincia de Carchi ciudad de Tulcán durante el periodo Noviembre a Agosto del 2010

## **Universo Y Muestra**

Para esta investigación se realizara un muestreo aleatorio simple, tomando en cuenta a pacientes y familiares que se encuentra en el servicio de medicina interna, del hospital Luis G. Dávila de la provincia de Carchi ciudad de Tulcán y al 100 % el personal de enfermería que labora en este servicio

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Se elaborara una encuesta semiestructurada que se aplicara a través de una entrevista al personal de enfermería pacientes y familiares de servicio en estudio.

## **Validez y Confiabilidad.**

Luego de la formulación de la encuesta y previa a la aplicación definitiva se proceder a realizar la prueba piloto en el personal de enfermería que brinda atención al paciente que acude al servicio de Ginecología-Obstetricia del Hospital Luis G. Dávila, y los aspectos éticos durante el tiempo de investigación se mantendrá la reserva y prudencia necesaria de los resultados obtenidos del personal para que no se den interpretaciones ambivalente, tomando los valores éticos como profesionales debemos tener.



## **MATERIAL**

### **Recursos humanos**

- Investigadoras estudiantes de enfermería
- Asesor
- Estadístico

### **Recursos Materiales**

- Copias (material bibliográfico)
- Material de oficina
- Procesamiento de información
- material de computadora y otras
- tipiado para computadora
- reproducción originales de trabajo

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla Y Grafico N°1**

### ESTADO CIVIL

Estado civil	Total	%
Casado	9	64%
Soltero	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

La respuesta fue un 64% del personal de enfermería que trabaja en el servicio de medicina interna son casados lo que puede constituir un factor para que haya estrés laboral, ya que en algunos casos no puede diferenciar el ámbito laboral y el familiar por lo tanto se puede presentar el estrés.

**Tabla Y Grafico N° 2**

SEXO	Total	%
Masculino	2	14%
Femenino	12	86%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

#### Análisis

En un 86% del personal de enfermería que trabaja en el servicio de Medicina Interna son de sexo femenino y el 14% de sexo masculino pero esto no significa que las mujeres o los hombres realicen mejor su trabajo ya que todas las actividades que realizan dependen de cada uno, pero si es un factor que las mujeres que por su naturaleza empleen los roles de madres y esposas, tienen una mayor posibilidad de tener estrés.

**Percepción del personal de enfermería del servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la Ciudad De Tulcán sobre los síntomas y el estrés laboral**

**Tabla y Grafico N° 3**

	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Ansiedad	0	0%
Felicidad	4	29%
Cansancio	3	21%
Todas las anteriores	6	43%
Ninguna	1	7%
<b>TOTAL</b>	14	100%

**Análisis.-** Ansiedad y cansancio son los síntomas que en algún momento han sentido el personal de enfermería del servicio de Medicina Interna seguramente se debe a l estado de ánimo y a las circunstancias del momento.

**Percepción del personal de enfermería del servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la Ciudad De Tulcán sobre las Causas para que haya estrés laboral**

**Tabla y Grafico N° 4**

	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Trabajo con dificultad	4	28%
Liderazgo inadecuado	0	0%
Actividades sin responsabilidad	4	28%
Ritmo de vida acelerado	5	37%
Todas las anteriores	1	7%
<b>TOTAL</b>	14	100%

**Análisis.-** En la encuesta realizada al personal de enfermería del servicio de Medicina Interna podemos observar que la principal causa para que exista estrés laboral es el ritmo de vida acelerado seguido por trabajo con dificultad y actividades sin responsabilidad, pero nadie esta de acuerdo que sea por un liderazgo inadecuado.

**Percepción del personal de enfermería del servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila de la Ciudad De Tulcán sobre El porque realiza su trabajo.**

**Tabla y Grafico N° 5**

	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Necesidad	3	21%
Obligación	1	7%
Vocación	10	72%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Análisis.-** El personal de enfermería del servicio de Medicina Interna refieren que realiza su trabajo en un 21% por Necesidad, un 7 % por Obligación, mientras que un 72% lo realizan por Vocación, que es ideal para que la atención a los pacientes sea con calidad, calidez.

**Percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila sobre el desempeño del personal de enfermería**

**Tabla y Grafico N° 6**

	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Seguridad	75	94
Poco confiable	5	6
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Análisis.**

En un 90% de pacientes encuestados en el servicio de Medicina Interna manifiestan que sienten seguridad por el desempeño que cumple el personal de enfermería en su cuidado durante su hospitalización, lo que garantiza su recuperación y promueve la calidad de atención.

**Percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital Luis G. Dávila sobre el estado de ánimo del personal de enfermería**

**Tabla y Grafico N° 7**

	TOTAL	%
Cansado y aburrido	3	4%
Alegre y comunicativo	22	27%
Atento y preocupado por su recuperación	55	69%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Análisis.**

Un 69% Según la encuesta realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna están de acuerdo que el personal de enfermería es preocupado por la recuperación del paciente durante el tiempo que permanece en este servicio y en un 27 % es alegre y comunicativo lo que es satisfactorio y positivo en la presentación del servicio.

**Percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Luis G. Dávila sobre el criterio el servicio.**

**Tabla y Grafico N° 8**

	TOTAL	%
Organizado	34	43
Existen buenas relaciones humanas	36	45
No hay una buena comunicación	5	6
Todos los anteriores	1	1
Ninguno	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Análisis.**

En el servicio de Medicina Interna según la encuesta realizada al usuario podemos concluir que existen buenas relaciones humanas conjuntamente con una buena organización por lo que es muy satisfactorio tanto para el personal de enfermería como para el usuario.

## CONCLUSIONES

- Tomando en cuenta las condiciones ambientales, la flexibilidad de horarios, enriquecimiento en el puesto de trabajo, estructura organizacional, incentivación, estilos de dirección, que son indispensables para la adquisición de destrezas, modificación de los procesos cognitivos y adquisición de nuevas habilidades.
- El estrés laboral en enfermeras se debe a las características de su actividad que realizan en su vida cotidianamente, a múltiples situaciones estresantes que demandan en ellas una acción rápida y eficaz, que propicie el menor riesgo para el paciente, familiares y equipo con el cual trabajan.
- Los estados de estrés afectan la vida cotidiana de las personas y entre ellos encontramos síntomas como: La falta de sueño, agotamiento, ansiedad, depresión, tristeza, dolor de cabeza, y cambios significativos en el humor, que pueden desencadenar enfermedades (obesidad y sobrepeso, entre otros.)
- Los Reconocimientos, proyección social, retribución y poco desarrollo personal, Falta de motivación. Problemas de comunicación, los cargos intermedios no informan siempre de forma adecuada. Tensión y presión en el trabajo. Competencia profesional, se asocia a menor satisfacción laboral, el Trabajo en fines de semana y festivos. Poca participación en órganos de dirección. Los trabajadores del hospital se sienten distanciados de este y muestran una actitud crítica, esta serian las causa para que haya mala relaciones interpersonales, generando un elevado grado de tensión laboral, lo que entorpece el proceso de atención al paciente.
- La Universidad Técnica del Norte, aporta con conocimientos al personal de enfermería del servicio de Medicina Interna, encaminadas a prevenir y afrontar situaciones estresantes.

## RECOMENDACIÓN

- Realizar integración con el equipo de trabajo, para liberar el estrés generado.
- Fortalecer las redes de trabajo y organizar las actividades y responsabilidades a nivel individual y grupal. Evitando consecuencias negativas en su lugar de trabajo, disminuyendo el ausentismo, incapacidades, conflictos laborales, problemas de salud, tales como, gastritis, úlceras.
- Administrar el tiempo, La organización y previsión nos vuelven menos vulnerables al estrés. Por eso, se recomienda establecer una escala de prioridades sobre obligaciones y aceptar que solo podemos manejar una cosa a la vez. Esto significa encarar proyectos alcanzables y no desmesurados. Los eventos estresantes estarán siempre presentes, pero sólo podremos sobreponernos desarrollando un adecuado afrontamiento.
- Utilizar el tiempo libre en forma sana junto a sus seres queridos. Los descansos conviene tomarlos con mayor frecuencia, que no sean una vez al año.
- Diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una rotación que vaya en sentido mañana- tarde-noche y los días de descanso
- Es importante brindar oportunidades de interacción social, incluso la posibilidad de recibir apoyo social y emocional y ayuda mutua entre compañeros de trabajo lo que también se debería hacer es definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada empleado.

## Bibliografía

1. Baradell JG.: Clinical outcomes and satisfaction of patients of clinical nurse specialists in psychiatric-mental healthnursing. Arch Psychiatr Nurs, 9(5): 240-50, 1995.
2. Delgado A., López LA., Luna del Castillo JD.: Influence of the organizational model on user satisfaction. Aten Primaria,16(6): 314-8, 320-1, 1995.
3. Encarta 1997. Enciclopedia Microsoft.
4. Gonzalves PE., Minderler JJ., Tompkins DL.: A patient satisfaction survey: a basis for changing delivery of services. Mil Med, 160(10): 486-8, 1995.
5. Grogan S., Conner M., Willits D., Norman P.: Development of a questionnaire to measure patient' s satisfaction with general practitioners' services. Br J Gen Pract, 45(399): 525-9, 1995.
6. Lele M, Sheth J: El cliente es la clave.Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.1989
7. Saturno PJ.: Methods of user participation in the evaluation and improvement of the quality of health services. Rev Esp Salud Pública, 69(2): 163-75, 1995.
8. Weingarten SR., Stone E., Green A. et al.: A study of patient satisfaction and adherence to preventive care practice guidelines. Am J Med, 99(6): 590-6, 1995.



## **Lincografía**

- 1 <http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral.shtml#qes>
- 2 <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- 3 <http://www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral>
- 4 [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
- 5 <http://www.enplenitud.com/nota.asp?notaid=2349>
- 6 <http://www.saludymedicinas.com.mx/nota.asp?id=1358>
- 7 [www.econ.unicen.edu.ar/academicas/catedras/optativa\\_rrhh1/Desencadenantes%20del%20Estres%20Laboral.doc](http://www.econ.unicen.edu.ar/academicas/catedras/optativa_rrhh1/Desencadenantes%20del%20Estres%20Laboral.doc)
- 8 <http://psiconet.com/foros/trabajo/estres.htm>
- 9 [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1816-77132007000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-77132007000100007)